

WUJ TZI'ABLOQ CHE LA LE YATALWACHIKELA LE AJ KOJOLRE LA LE KAXAB'AL TZIJ

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Lengua: K'iche

1. A TUKEK KA TZUKUJ: Yatalwa chawe chekatkunwa ka tzukujri ruk'chinq ka loqwi y su ka loq'ke kuntawa ki suju', o ki tukel areki b'ijwa chawe le animal, nikpa ka tojo xokoje jumpa ku ki'ywa chawe, atri atukel ka loqo. Xokoje le aj kiyanel k'ukuntawa ku kayijwa chawem sutaq che ub'imtawa nab'e.

1. LIBERTAD DE ELEGIR Tienes derecho de elegir el servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar, paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.



2. KAT KUNIK KA WETAMAJWA: katkunwa che kawetamajri nikpa ktojik, nikpa ku qi'yo, su runimal kjachawa chawe, xokoje jumpa ki'sik su qij, je rupajb'alil qij kisik, che etojomtaj.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características, las velocidades mínimas de internet garantizadas, tu saldo y su vigencia de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita.



3. WUJ KAB'ANIK KONCHI' K'LOQIK': Pa le wuj che kab'anik konchi ka loqwa ra chab'ab'al are rojxik che tz'ib'ari ap kaxlan Tzij, saq ub'ixik, xokoje kalajani le xaloqo, su ulojik', tz'ib'xkanok su utojik kab'anik, we ki jalwa uwach le wuj rojxik kab'ixnawa chawe y rojxik che kawajri je kab'anik.

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS El contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones. El contrato solo puede ser modificado con tu consentimiento.



4. WE KICHUPWA UWACH WE KAXB'AL TZIJ: yatalwa chawe che ka toqij chike che ki torwa ra chab'al Tzij y che rojxiktaj kitawa kitaq sutaq chawe, xokoje xaqwa sipam, konchiwa kiswa uchuqab'wa ruwujil b'onomloq, xokoje xaxkojtaj

4. DESBLOQUEO DE TERMINAL Tienes derecho a solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación o de financiamiento.



5. RA NUMERO SAS KUJIWA CHAWE: che kat kunwa kajalwa aj kiyanel y are kuntuwa ku jal ra numero, ra numero yaomwa chawe arena ka kojwa chumapri ra kaxb'al Tzij. Le katawa ra numero chike ki yawa jun qijwa chawe o xokoje job' qij we jeri kawajwa.

5. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número. La portabilidad se debe realizar durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 días hábiles, si así lo decides.



6. KAXB'ALTAQ TZIJ Y YA'OMB'I RUK: yatalwa chawe che leajkiyanel ku b'ijb'iri chawe che la le kaxb'al Tzij utz k'kojik, xokoje we ku b'an kax ku jalo, xokoje ko'wa 90 qij che we ku kiytaj ku jolo.

6. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS Tienes derecho a que el proveedor te informe si el equipo terminal se encuentra homologado y si es apto para la prestación de sus servicios. Con respecto a la garantía, tienes derecho a que el equipo terminal que te proporcione el proveedor cuente con una garantía no menor a 90 días naturales.



7. KAT KI KILIJ XOKOJE UTZ'AWILIK KAB'ANIK: yatalwa chawe che konchiri kat toponwa ruk'rajkiyanel rechtaq kaxb'altaq Tzij are aninaqwa kat ilixik

7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN derecho a que, cuando lo solicites, los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad.



8. KICHIJWA RA AB'I AYO'OWA CHIKE: yatalwa chawe chela le aj kiyanel ku chijijwa ra b'i, ronojel ra cha'wem ch aka b'ono xokoje ronojeltaq b'iaj ayo'omwa chike, le aj kiyanel rojxikwa ku b'ijwa chawe che katuchijijwa, nab'e ku tanawa chawe we kawajri kona kusujri chawe xokoje jun winaqchij.

8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD Tienes derecho a la protección de tus datos personales y de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen; el proveedor tiene que poner a tu disposición el Aviso de Privacidad. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios o productos, así como publicidad de terceros.



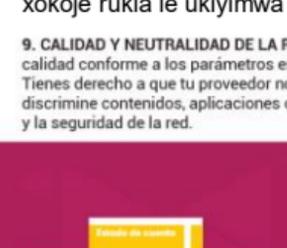
9. UTZ'KI SUJU XOKOJE XAQ JUN KUJIWI: yatalwa chawae che jun utz chak jachwa chawe xukoje ki taqej'wa le taqanik che uyaomwa la le IFT. Katkunwa che la le ajkiyanel kulimtrip chupam le aloqomwa ruk xokoje kuntawa ku rilb'ej sutaq awe xokoje rukla le ukuyimwa chawe.

9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD DE LA RED Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT. Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios y a que se preserve tu privacidad y la seguridad de la red.



10. UTOJIK: yatalwa chawe che lale ajkiyanel ku sipajwa chawe jun wuj che ku kutu le asochomchik, nikpa a ka's che la le ch'ab al chich che aloqom, rojxikwa ku yab'iri jun wuj che ku tzib'ajb'iri ronole a sochomri.

10. FACTURACIÓN Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.



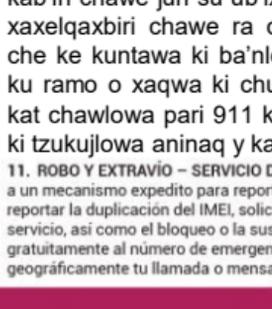
11. ELAQ O XA QTZAKIK: yatalwa chawe che kab'iri chawe jun su ub'ixikwa ka b'ono we ka tzoko o xaxelqaxbiri chawe ra chab'al chih rech ketamajwa che ke kuntawa ki ba'nlowa jun imei, katalori che xa ku ramo o xaqwa ki chupri ra ime. Xokoje katkunwa kat chawlowa pari 911 konchiri kowa ka riqo rech kat ki tzukujlowa aninaq y kat towa aninaq.

11. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIO DE EMERGENCIA Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI, solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI. También puedes acceder gratuitamente al número de emergencia 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada o mensaje para ser auxiliado.



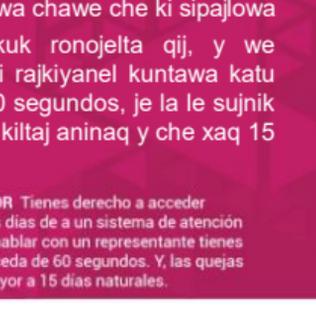
12. TOJOMTAJ: yatalwa chawe che ki sipajlowa chawe che kat ha'wlori kuk ronojelta qij, y we kawajwa kat chawlowa rukri rajkiyanel kuntawa katu yakanoq y che ka wiyejna 60 segundos, je la le sujnik che kab'awa chikij are rojxik kiltaj aninaq y che xaq 15 qij kyab'a che ku rilowa.

12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de a un sistema de atención telefónica del proveedor y cuando elijas hablar con un representante tienes derecho a que el tiempo de espera no exceda de 60 segundos. Y, las quejas deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 15 días naturales.



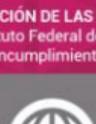
13. WACHILAB'AL CHE YETOJOMTAJ: Yatalwa chawe che ka wilwa la le wichab'al che ye tojomtaj xokoje katkunwa katawa che ke ramlowa we kawajtaj.

13. TELEVISIÓN DE PAGA Tienes derecho a recibir gratuitamente los canales de TV abierta, así como, al bloqueo del contenido o servicios que solicites.

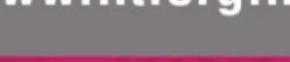


14. KIX TOIK: yatalwa chiwe che ki sujaj kij k'uktaqla le Instituto Federal de Telecomunicaciones we utztaj la le ki suju o che ki b'antawa le ki b'im che ki yawa chawe.

14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por fallas en la calidad de los servicios o incumplimiento de los operadores.



www.ift.org.mx



#SoyUsuario